

**SKRIPSI**  
**PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM ANTREAN**  
**ONLINE DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA**  
**KOTA BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)**  
**pada program Studi Administrasi Publik**



**Disusun Oleh :**  
**Putri Nazema**  
**2110411320074**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT BANJARMASIN**

**2026**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM ANTREAN ONLINE DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : Putri Nazema NIM : 2110411320074  
B. Dinyatakan lulus dengan nilai B+ dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 9 Januari 2026  
C. Tim Penguji :

a. Ketua

(Avela Dewi, S.Sos, M.Si)  
NIP. 197506161999032002

(.....)

b. Sekretaris

(Anjani, S.A.P, M.A.P)  
NIP. 199506102022032018

(.....)

c. Anggota

(Shafrina Amalia, S.AP, M.AP)  
NIP. 199706112024062001

(.....)

Mengetahui,  
Dekan FISIP ULM

Banjarmasin, 9 Januari 2026  
Koordinator Program Studi



Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Jum'at tanggal Sembilan bulan Januari tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 0073 /UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 7 Januari untuk menguji skripsi :

Nama : Putri Nazema  
NIM : 2110411320074  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pelayanan Sistem Antrean Online Di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang UPM Lt.3 Gb. FISIP ULM  
Waktu Ujian : 10.00 wita s/d selesai  
Nilai :  
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.


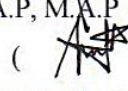
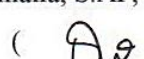
Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 9 Januari 2026

-----  
Tim Penguji,


Mahasiswa yang diuji,



Putri Nazema

1. ketua : Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
(  )
2. Sekretaris : Anjani, S.A.P, M.A.P  
(  )
3. Anggota : Shafrina Amalia, S.AP, M.AP  
(  )

Mengetahui/membenarkan :  
a.n/ Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

  
Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP 197506161999032002

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Nazema  
Tempat/Tanggal lahir : Banjarmasin, 24 Juni 2002  
NIM : 2110411320074  
Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin  
Alamat Rumah : Jl. Trans Kalimantan Komplek Griya Antasari Semangat N0.09 Rt.12 Kabupaten Barito Kuala Provinsi Kalimantan Selatan

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan data pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 09 Januari 2026



**Putri Nazema**

**NIM 2110411320074**

## ABSTRAK

**Putri Nazema, NIM: 2110411320074 (2021). “Pelayanan Publik Melalui Sistem Antrean *Online* di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Banjarmasin”, Di Bawah Bimbingan Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si**

Pelayanan publik di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar yang harus diselenggarakan secara efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin sebagai institusi pelayanan publik telah menerapkan sistem antrean *online* sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan sistem antrean *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaannya sebagai bagian dari pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari Kepala Bagian Pelayanan, petugas pelayanan, serta pasien sebagai pengguna layanan publik. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan sistem antrean *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin telah berjalan dan terintegrasi dengan tahapan pelayanan publik di bidang kesehatan, mulai dari pengambilan nomor antrean, pemenuhan persyaratan administrasi, verifikasi identitas pasien melalui rekam biometrik berupa rekam mata dan sidik jari, pelayanan konsultasi kesehatan, hingga pelayanan farmasi dalam proses mendapatkan resep obat. Penerapan sistem antrean *online* ini mampu meningkatkan keteraturan pelayanan, transparansi prosedur, serta efisiensi waktu pelayanan bagi masyarakat. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa hambatan, antara lain kendala teknis sistem dan jaringan internet, keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital, khususnya pada kelompok lanjut usia, ketidaklengkapan persyaratan pelayanan, serta belum optimalnya integrasi data antarunit pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem antrean *online* sebagai bagian dari pelayanan publik di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin memberikan manfaat dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan kesehatan. Namun, diperlukan peningkatan sosialisasi, pendampingan kepada masyarakat, serta penguatan infrastruktur dan koordinasi antarunit pelayanan agar pelayanan publik berbasis teknologi dapat berjalan lebih optimal, inklusif,

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Sistem Antrean *Online*, Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin

## ABSTRACT

*Public service in the health sector is a fundamental form of service that must be delivered effectively, efficiently, and oriented toward public satisfaction. Along with the development of information technology, Bhayangkara Hospital Banjarmasin, as a public service institution, has implemented an online queue system as an effort to improve the quality of health services for the community. This study aims to examine the implementation of the online queue service at Bhayangkara Hospital Banjarmasin and to identify the inhibiting factors in its implementation as part of public service delivery.*

*This research employed a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques included interviews, observation, and documentation. The informants consisted of the Head of the Service Division, service officers, and patients as users of public health services. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing.*

*The results indicate that the online queue service at Bhayangkara Hospital Banjarmasin has been implemented and integrated with various stages of public health services, including online queue registration, fulfillment of administrative requirements, patient identity verification through biometric recording such as eye scanning and fingerprint recognition, health consultation services, and pharmacy services for obtaining prescriptions. The implementation of this online queue system has contributed to improved service orderliness, transparency of procedures, and efficiency of service time for the public. However, several obstacles remain, including technical issues related to system performance and internet connectivity, limited public understanding of digital technology—particularly among elderly patients—incomplete fulfillment of service requirements, and suboptimal data integration among service units.*

*Based on these findings, it can be concluded that the online queue system, as part of public service innovation at Bhayangkara Hospital Banjarmasin, provides tangible benefits in enhancing the quality and effectiveness of public health services. Nevertheless, further efforts are required in terms of public socialization, user assistance, and strengthening infrastructure and inter-unit coordination to ensure that technology-based public services can be delivered more optimally, inclusively, and equitably.*

**Keywords:** *Public Service, Online Queue System, Bhayangkara Hospital Banjarmasin.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini yang berjudul **“Pelayanan Publik melalui Sistem Antrean *Online* Di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin”**. Penelitian ini ditujukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Strata Tingkat I (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Pada penyusunan Skripsi ini Penulis mendapatkan hambatan dan kendala. Tetapi, karena adanya bantuan dan dukungan semangat serta arahan dari berbagai pihak maka dapat Penulis lewati dengan baik. Maka melalui kesempatan yang baik ini Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Universitas Lambung Mangkurat.
3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat juga selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sangat baik dalam membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Anjani, S.AP, M.AP selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini

6. Ibu Shafrina Amalia, S.AP, M.AP selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan banyak arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat yang selama di bangku perkuliahan sudah memberikan ilmu dibidang Administrasi Publik.
8. Seluruh Keluarga Peneliti terutama Orang tua yang telah memberikan banyak dukungan,semangat, mendoakan Penulis agar pelaksanaan dalam Penyusunan Skripsi ini berjalan sukses.
9. Seluruh teman – teman Angkatan 2021 dan Angkatan lain nya yang tidak bisa Penulis sebutkan satu satu namanya, Terima kasih atas semua dukungannya terhadap Peneliti selama ini.

Saya berharap semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menjadi kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Banjarmasin, 2026  
Penulis

Putri Nazema  
NIM. 2110411320074

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Pelayanan Publik.....	18
2.2.1 Jenis Pelayanan Publik.....	18
2.2.2 Peraturan Pelayanan Publik.....	22
2.3 Pilar Pelayanan Publik .....	24
2.4 Kerangka Pikir .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	29
3.2 Tipe Penelitian .....	31

3.3 Lokasi Penelitian.....	32
3.4 Sumber Data Dan Instrumen Penelitian .....	33
3.4.1 Data Primer .....	33
3.4.2 Data Sekunder .....	35
3.4.3 Instrumen Penelitian .....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5.1 Observasi.....	36
3.5.2 Wawancara .....	37
3.5.3 Dokumentasi.....	38
3.6 Teknik Analisis Data .....	38
3.6.1 Reduksi Data .....	40
3.6.2 Penyajian Data.....	41
3.6.3 Verifikasi Dan Kesimpulan .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Gambaran Umum.....	42
4.1.1 Profil Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kota Banjarmasin ....	44
4.1.2 Keadaan Pegawai Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin .....	55
4.2. Temuan Penelitian.....	58
4.2.1 Pengambilan Nomor Antrian.....	58
4.2.2 Rekam Mata serta Sidik Jari.....	60
4.2.3 Konsultasi Kesehatan.....	63
4.2.4 Resep Obat .....	65
4.3 Faktor Penghambat Sistem Antrean Online di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin.....	68
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>73</b>
5.1. Pelayanan Sistem Antrian Online Di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin .....	73
5.1.1 Analisis Persyaratan Pelayanan .....	73
5.1.2 Analisis Mekanisme Pelayanan .....	76
5.1.3 Analisis Waktu Atau Jadwal Pelayanan .....	78
5.1.4 Analisis Indikator Biaya atau Tarif Pelayanan .....	81

5.1.5 Analisis Sarana dan Prasarana Pelayanan .....	83
5.2.Faktor Penghambat Sistem Antrean Online di Rumah Sakit	
Bhayangkara Banjarmasin .....	87
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>92</b>
6.1. Kesimpulan.....	92
6.2. Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>96</b>